

ARBITRALE BESLISSING VAN DE GESCHILLENCOMMISSIE REIZEN
TE BRUSSEL

ZITTING VAN 17 DECEMBER 2013

Inzake:

Mevr. A, XXX,

Eiseres,
ter zitting aanwezig,

Tegen:

TO, met maatschappelijke zetel xxx,
Lic XXX Ondernemingsnr.: XXX

Verweerster
ter zitting vertegenwoordigd door dhr. B, Manager Quality Control.

Hebben ondergetekenden:

1. de heer XXX, XXX,
in zijn hoedanigheid van voorzitter van het Arbitraal College.
2. mevrouw XXX, XXX,
in haar hoedanigheid van vertegenwoordigster van de verbruikers.
3. de heer XXX, XXX,
in zijn hoedanigheid van vertegenwoordiger van de reissector.

bijgestaan door mevrouw XXX in haar hoedanigheid van griffier,

allen in hun hoedanigheid van scheidsrechters van de Geschillencommissie Reizen, met zetel te 1000 Brussel,
Koning Albert II-laan 16 (Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie),

volgende arbitrale sententie geveld :

Gezien de artikelen 1676 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek ;

Gezien het op 15.4.2013 door eiseres ondertekende vragenformulier, ontvangen ter griffie van de Geschillencommissie Reizen op 22.04.2013, waardoor het geschil aanhangig werd gemaakt ;

Gezien het proceduredossier, volgens de keuze van partijen samengesteld in het Nederlands ;

Gezien de door partijen neergelegde dossiers, conclusies en stukken;

Gezien het akkoord van partijen met de arbitrale procedure;

Gezien de oproeping van partijen ter zitting van 17.12.2013 ;

Gezien het mondeling doorgevoerd onderzoek van de zaak ter zitting van 17.12.2013 ;

QUALIFICATIE VAN HET CONTRACT :

Uit de door partijen neergelegde dossiers blijkt dat eiseres via RB, XXX, op 09.08.2012 voor 2 pers. een rondreis boekte in Costa Rica van 13 tot 24.11.2012; reis georganiseerd door RO voor de prijs van 6.432,92€.

Aldus blijken hier met RB, en met RO reiscontracten te zijn afgesloten, zoals bedoeld in art. 1 van de reiscontractenwet van 16.2.1994.

De vordering, zoals door eiseres tijdig ingesteld, dient derhalve ontvankelijk te worden verklaard. Door geen enkele partij werd trouwens niet-ontvankelijkheid opgeworpen.

DE FEITEN :

Op 09.08.2012 boekte eiseres via RB, voor 2 pers. een rondreis in Costa Rica van 13 tot 24.11.2012; reis georganiseerd door- en voorgesteld in de brochure van RO, voor de totale prijs van 6.432,92€.

Na terugkeer richt eiseres een niet gedagtekend schrijven aan RO. :

- *wij boekten dit jaar een reis naar Costa Rica in november omdat wij er vorig jaar in oktober slecht weer hadden...*
- *tijdens de reis in november dit jaar hebben we terug enorm veel regen gehad...*
- *ik ben van oordeel dat de in de brochure verstrekte klimaatinformatie misleidend is ...*
- *ik zou deze reis niet geboekt hebben als ik dit op voorhand had geweten en vraag vergoeding voor het geleden nadeel...*
- *door de hevige regenval konden wij niet genieten van de hotelfaciliteiten...*
- *het Natura Park (dag 4) was gesloten. De aangeboden compensaties konden het bezoek aan dit natuurreservaat niet evenaren.*
- *wij hebben niet de kleinere kanalen van de Tortuquero bezocht....*
- *de vrije tijd in Manuel Antonio was zeer beperkt... we vertrokken zeer vroeg voor transfer naar de luchthaven...*
- *ik verwacht aanspraak te kunnen maken op een schadevergoeding....*

Op 3.12.2012 wordt door de reisorganisator aan de RB een uitvoerig antwoord gestuurd op de grieven van eiseres.

In daarop volgende briefwisseling begroot eiseres de gevraagde schadevergoeding op 1.000,00€.

Bij afwezigheid van oplossing laat eiseres de reisorganisator met een niet gedagtekende brief weten dat zij een arbitrageprocedure is gestart bij de Geschillencommissie Reizen.

Met het door eiseres op 15.04.2013 ondertekende vragenformulier, ontvangen ter griffie op 22.4.2013 werd het geschil aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Reizen.

Eisers formuleert t.a.v. de reisorganisator volgende klachten:

1. *Misleidende informatie in de brochure omtrent de te verwachten weersomstandigheden. De klimaattabel in de brochure was niet van toepassing op het Caraïbische deel van de reis (1/2 van de reis waar de regenval in november hoog is*
2. *Natura Park op dag 4: bezoek is niet doorgegaan. Hiervan werd ons niks gemeld voor de afreis*
3. *Vrije tijd op laatste dag was veel te beperkt. Het programma werd niet gevolgd;*

en vordert 1.000,00€ schadevergoeding omdat:

Ik had deze reis niet gemaakt indien ik de juiste info had gekregen omtrent het klimaat. De beleving van de reis (1/2 rondreis) was beneden alle peil. Infrastructuur logies was beperkt bruikbaar. Het reisprogramma op dag 4 en laatste dag werd niet gevolgd.

BEOORDELING:

Op 09.08.2012 boekte eiseres via RB, voor 2 pers. een rondreis in Costa Rica van 13 tot 24.11.2012; reis georganiseerd door- en voorgesteld in de brochure van RO, voor de totale prijs van 6.432,92€.

Tijdens een deel van de reis heeft eiseres wellicht belangrijke regenval gekend die de reisbeleving allicht beïnvloed heeft.

De reisorganisator is volgens de bepalingen van de reiscontractenwet aansprakelijk voor de goede uitvoering van het contract tot reisorganisatie en de eruit voortvloeiende verplichtingen, overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger redelijkerwijs mag hebben op grond van de bepalingen van het reiscontract...

Uit nazicht van de stukken in het dossier, meer bepaald ook de in de reisbrochure verstrekte informatie met o.a. de tabel met "Klimaat: San José" blijkt nergens dat de reisorganisator verkeerde of misleidende informatie zou verstrekt hebben.

Nergens wordt ook aangetoond dat de regenval beduidend hoger zou zijn geweest dan wat in de klimaattabel indicatief was opgegeven.

Hoe dan ook blijkt hier m.b.t. de verstrekte klimaatinformatie, de regenval en de invloed ervan op de reisbeleving geen enkele fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator.

Ingevolge een storm enige tijd voordien was het Natura Park niet meer toegankelijk. De reisorganisator blijkt hiervoor evenwel een ruimschoots compenserend vervangingsprogramma te hebben aangeboden. Ook hier blijkt derhalve geen fout of tekortkoming in hoofde van de reisorganisator die enige schadevergoeding zou rechtvaardigen.

Ook wat betreft de laatste dag en de daar aan de reizigers aangeboden vrije tijd of programma blijkt nergens dat de reisorganisator ergens in de fout ging of tekort schoot in zijn verplichtingen. De loutere stelling van eiseres dat zij best wat meer vrije tijd in Manuel Antonio had gewild laat niet toe enige fout of tekortkoming te veronderstellen in hoofde van de reisorganisator.

Waar in deze nergens enige fout of tekortkoming blijkt in hoofde van de reisorganisator wat betreft de goede uitvoering van het contract tot reisorganisatie en de eruit voortvloeiende verplichtingen, kan enkel worden vastgesteld dat de vordering, zoals ingesteld door eiseres, ongegrond is.

**OM DEZE REDENEN
het arbitraal college,**

Wijzende op tegenspraak;

Verklaart zich bevoegd om kennis te nemen van de vordering;

Verklaart de vordering toelaatbaar doch ongegrond; ;

Veroordeelt eiseres tot de kosten van het geschil, begroot op het door haar voorgeschoten klachtengeld t.b.v.100,00€.

Aldus met unanimitéit uitgesproken te Brussel op 17.12.2013

Het Arbitraal College

SA2013-0056

Samenvatting:

Reiziger vordert van de reisorganisator 1.000,00€ schadevergoeding wegens:

- misleidende klimaatinformatie in de brochure
- niet uitvoering van het programma wegens gesloten Natura Park en te weinig vrije tijd in Manuel Antonio.

Geen enkele fout of tekortkoming bewezen in hoofde van de reisorganisator. Vordering ongegrond.

Klachtengeld lastens eiser.

Met unanimiteit.